

# 《银行客户经理外拓路演+宣传营销技巧训练》

## 【授课时长】

实战版 4 天、浓缩版 2 天

## 【课程收益】

1. 清楚外拓路演的主要特征、主要作用以及主要形式
2. 掌握银行外拓路演策划的方法与技巧
3. 规范外拓路演活动管理流程
4. 灵活掌握运作外拓路演的方法与技巧
5. 掌握外拓路演绩效评估办法
6. 明确外拓后续跟进

## 【授课对象】

个人客户经理

## 【课程大纲】

互动破冰启动

导言、关于学习的效率及学习方法分析

案例分析：（详讲 6 小时，略讲 1 小时）

1. 广东招商银行外拓路演营销案例
2. 某民生银行外拓路演营销案例
3. 某平安银行外拓路演营销案例
4. 某农商行外拓路演营销案例
5. 某村镇银行外拓路演营销案例
6. 某广发行外拓路演营销案例
7. 中国移动外拓路演营销案例
8. 中国电信外拓路演营销案例
9. 联想电脑外拓路演宣传案例
10. 可口可乐外拓路演宣传案例

写字楼、商铺扫街、派单营销

### 第一篇：外拓路演宣传

#### 第一章、银行外拓路演概述（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

- 一、外拓路演的起源与发展
- 二、外拓路演的主要特征

三、外拓路演的重要作用

四、外拓路演的主要形式

1. 户外路演

2. 室内路演

3. 财经路演

4. 网上路演

五、外拓路演的分类

## **第二章、银行外拓路演策划（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）**

一、确定外拓路演的目标

1. 总目标与分目标

2. 目标与主题

3. 销售目标

4. 宣传目标

二、外拓路演的准备工作

1. 外拓路演人员及组织

2. 外拓路演策划书写作

3. 外拓路演活动的全面准备工作

4. 赠品、奖品的准备和选择

5. 外拓路演活动的报(审)批

6. 外拓路演本身的宣传

三、制定可行的现场活动方案

1. 选择恰当的时间

2. 选择最佳路演地址

3. 安排好现场活动内容

4. 现场活动的步骤

四、计划执行前的预测

1. 把握好来自政策方面的影响

2. 注意气候方面因素的影响

3. 外拓路演前最好彩排

五、活动经费预算

(一) 促销品经费

(二) 人力成本经费

(三) 活动物料经费

(四) 场地经费

(五) 其他费用

## **第三章、外拓路演的五种类型及选择（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）**

一、外拓路演运作技巧

1. 成功路演的4大要素

2. 怎样使外拓路演发挥最大效应

3. 外拓路演运作的策略

二、网上路演代理服务

1. 网上路演代理公司的类型及其服务范围

2. 网上路演的内容板块

3. 网上路演基本服务与特别服务

#### 4. 网上拍品路演

#### 5. 网上路演的优势

### 三、财经路演

#### 1. 财经路演的运用

#### 2. 上市公司财经路演意义

#### 3. 网上财经路演功效

### 四、产品路演

#### 1. 产品路演的实际作用

#### 2. 在户外进行产品路演

#### 3. 加强对产品路演人员培训

#### 4. 选择最佳时间和地点

#### 5. 常选产品：信用卡、POS、贷款、手机银行、电子银行、其他卡类

### 五、招聘路演

#### 1. 招聘路演内容

#### 2. 现场招聘路演

#### 3. 网上招聘路演

### 六、公关路演与演讲

#### 1. 如何公关路演

#### 2. 公关路演的作用

#### 3. 外拓路演演讲的要求

#### 4. 路演中的演讲策略

### 七、其他路演

#### 1. 体育路演

#### 2. 明星路演

#### 3. 会议路演

## 第四章、外拓路演营销前期准备（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

### 一、场地选择

#### （一）人流量基数大

#### （二）消费能力强劲的区域

#### （三）方便活动开展的区域

#### （四）网点覆盖不到的区域

#### （五）超大型社区、商业区

#### （六）舞台、活动场区容易沟通拓展的区域

#### （七）写字楼

#### （八）证券、金融交易中心聚集地

### 二、团队组建

#### 1. 项目经理

#### 2. 宣传派单员

#### 3. 业务演示介绍人员

#### 4. 销售促成人员

#### 5. 主持人

#### 6. 氛围营造人员

### 三、活动前培训动员

#### （一）活动流程培训

- (二) 活动分工培训
- (三) 核心业务培训
- (四) 销售技巧培训
- (五) 突发事件分析及应对技巧培训

#### 四、活动物料准备（根据需求选择）

1. 活动地点
2. 活动舞台设计、背景幕布（活动主题以及品牌产品形象）、气球、彩旗、挂旗、KT板、海报制造气氛的道具
3. 灯光.服装.音像等
4. 帐篷、促销展台、与宣传物等
5. 展示工具：POS机、电脑、液晶屏、电子银行体验机、开卡机等
6. 名片、笔、登记本
7. 开卡单、合同
8. ....

#### 第五章、外拓路演宣传活动执行细节（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

##### 一、 场地布置要求

1. 主题形象区要求
2. 舞台区要求
3. 业务体验区要求
4. 销售区要求
5. 宣传物料要求
6. 如何突显主题？
7. 如何利于营造氛围？
8. 如何布置，才能尽量防止意外事件发生？
9. 如何保障手机等财产安全？

##### 二、 现场分工组织的分工配合

1. 项目经理
2. 宣传派单员
3. 业务演示介绍人员
4. 销售促成人员
5. 主持人
6. 氛围营造人员

##### 三、 人气聚焦策略---活动前宣传策略

1. 前奏系列活动报道预热。
2. 提前在演出地张贴海报、散发传单或悬挂条幅
3. 网站宣传
4. 短信宣传
5. 售点 POP
6. 促销礼品
7. 微信宣传
8. 现场派单

##### 四、 活动促销氛围营造

- (一) 巧用宣传物料
- (二) 巧用麦及音响：音乐使用要领

- (三) 主持人播报技巧
- (四) 礼品选择及派发技巧
- (五) 活动选择及使用技巧

#### 五、 激发团队士气和激情

- (一) 激励动员会
- (二) 物质激励
- (三) 现场工作量及现场氛围激励
- (四) 音乐激励
- (五) 同事互助激励
- (六) 主持人现场激励

#### 六、 主持宣传主持技巧

1. 活动前宣传技巧及话术训练
2. 路演宣传促销中话术训练
3. 演出过程中开场、串词、结束技巧及话术训练
4. 调动现场氛围话术
5. 巧妙告之客户注意安全的话术要求
6. 营造旺销氛围的话术
7. 客户买单后的妙用话术
8. 无人光顾时的话术
9. 客户疯抢的应对话术

#### 七、 派单人员派单技巧及话术训练

- (一) 派单位置及动线
- (二) 派单标准礼仪
- (三) 如何派单才吸引客户？
- (四) 如何利用派单达到客户体验及咨询的效果？

#### 八、 冷场应对策略及技巧

- (一) 冷场原因分析
- (二) 主持人语言旺场技巧及要求
- (三) 音响旺场技巧及要求
- (四) 派单人员旺场技巧及要求
- (五) 宣传物料旺场技巧及要求
- (六) 其他技巧训练

#### 十一、 突发事件应对技巧

- (一) 客户太多，安全事故如何处理？
- (二) 精神病患者破坏，怎么办？
- (三) 地坏男破坏，怎么办？
- (四) 客户疯抢怎么办？
- (五) 客户追要礼物，怎么办？
- (六) 突发停电怎么办？
- (七) 老人小孩过多，怎么办？
- (八) 如何防止产品被盗
- (九) 如何防止小孩摔倒？
- (十) 如何防止小孩搞破坏？
- (十一) 面对贪礼物的老人，怎么办？

- (十二) 相关人员查证或故意破坏活动怎么办？
- (十三) 下雨天怎么办？
- (十四) 活动后垃圾怎么处理？
- (十五) 出现火灾、地震拥挤踩踏事件等项目安全应急

## 第五章、现场促销配合技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

### 一、现场客户引导与分流

- (一) 客户动线引导
- (二) 语言动作引导
- (三) 营业氛围引导
- (四) 宣传提醒引导

### 二、客户需求引导与兴趣培养技巧

- (一) 优质服务
- (二) 热情问候
- (三) 提问引导
- (四) 利益呈现

### 三、如何吸引客户

- (一) 提问引导法
- (二) 视觉引导法
- (三) 从众心理法
- (四) 去人流里吸引客户
- (五) 去凑热闹人堆里吸引客户
- (六) 常用话术

### 四、影响销售的因素

- (一) 围观人数
- (二) 有需求人数
- (三) 推荐精准度
- (四) 业务呈现能力
- (五) 异议应对能力
- (六) 促成能力

### 五、促销业务呈现技巧

- (一) 免费体验法
- (二) 视觉呈现法
- (三) 数据对比法
- (四) 从众心理法
- (五) 关键人物法
- (六) 制造痛苦法
- (七) 限时限量法
- (八) 利弊分析法
- (九) 委婉提醒法
- (十) 海量营销法

### 六、业务呈现话术

- (一) 客户随意看看，意向不明确时：热情+专业+诚恳
- (二) 客户在凑热闹看不说话时：优质服务+热情问候+提问引导

### 七、如何呈现促销产品，让客户觉得超值划算

- (一) 视觉呈现法
- (二) 数据对比法
- (三) 从众心理法
- (四) 利弊分析法
- (五) 委婉提醒法

#### 八、异议处理技巧

- 1. 赞美 PMP 法
- 2. 举例说明法
- 3. 巧妙诉苦法
- 4. 替代方案法
- 5. 专家顾问法
- 6. 重点转移法
- 7. 数据对比法
- 8. 利弊分析法
- 9. 费用化小法
- 10. 制造痛苦法
- 11. 提问引导法
- 12. 收益放大法

#### 九、常见异议处理技巧及话术

- 1. 我考虑一下
- 2. 我回家商量一下
- 3. 我不需要
- 4. 看一看再说
- 5. XXX 银行业务更划算
- 6. 我有这项业务了
- 7. ....

#### 十、促成技巧

- (一) 请求成交促成法
- (二) 体验营销促成法
- (三) 步步为营促成法
- (四) 目的建议促成法
- (五) 利弊分析促成法
- (六) 假设成交促成法

### 第六章、外拓后续客户关系营建（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

#### 一、客户档案建立与完善

- 1. 标准个人客户档案建立与完善
- 2. 标准对公客户档案建立与完善
- 3. 联动营销档案建立与完善

#### 二、判断谁是关键性人物

- (一) 职位高低
- (二) 性格特征
- (三) 职业对应
- (四) 威望指数
- (五) 专业知识

### 三、客户关系营建与深度开发技巧

- (一) 客户关系的6个阶段
- (二) 客户关系两手抓
- (三) 营建客户关系的4大技巧
- (四) 如何提高客户服务的满意度？
- (五) 客户深度开发技巧
- (六) 客户全生命周期管理

### 四、低成本客户关系营建工具及技巧

- (一) 电话
- (二) QQ
- (三) EMAIL
- (四) 飞信
- (五) 短信息
- (六) 上门拜访
- (七) 礼物
- (八) 企业经营管理方法
- (九) 帮助其突显业绩/政
- (十) 帮助其职位升迁
- (十一) 其他技术与资讯
- (十二) 解决客户核心难题

## **第七章、 银行外拓路演绩效评估（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）**

### 一、外拓路演绩效评估标准

- 1. KPI 考核指标
- 2. 360 考核指标
- 3. 现场关注度
- 4. 现场参与度
- 5. 销售目标达成情况
- 6. 其他评估内容
- 7. 投入产出率

### 二、 外拓路演评估方法

- a) 千人成本法
- b) 投入产出比法

### 第二篇：商圈、写字楼派单营销宣传

## **第一章、商圈、写字楼营销策略（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）**

- 一、 广告位宣传：洗手间、电梯、转角位、餐厅
- 二、 联合物业管理处：拿档主资料、做通知、培训、帮助组织消防工作、培训工作
- 三、 物业管理关键人物帮助
- 四、 自己上档口派单宣传

## **第二章、商圈、写字楼陌生派单宣传营销策略（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）**

- 第一步：提前准备
- 第二步：安排路线
- 第三步：派单宣传
- 第四步：克服异议

第五步：联系方式

第六步：致谢告辞

第三天：第四天：实地路演宣传、商圈社区写字楼外拓训练

**课程结束：**

- 一、 重点知识回顾
- 二、 互动：问与答
- 三、 学员：学习总结与行动计划
- 四、 企业领导：颁奖
- 五、 企业领导：总结发言
- 六、 合影：集体合影